

去年3月，新《消费者权益保护法》正式颁布实施。在“3·15”期间，金融消保周年之际，各类相关投诉逐渐上升的同时，银行的治理水平也备受考验。尽管身为当仁不让的主角，但一向难以维权的金融消费，特别是银行消费如何真正被收进“笼子”？对于金融消费者、金融机构乃至监管者而言依然是一个尖锐而待解的命题。贷款和信用卡类投诉上“黑榜”目前银行服务方面遭到投诉在于，部分银行业务员态度粗暴或者过分夸大理财产品收益、排队等待时间过长等，其中贷款类和信用卡类消费问题与已经成了银行遭受投诉的“重灾区”。“去年有银行推销员来推销信用卡，一再恳求我‘帮忙’完成任务，并表示只要不激活，就不会产生年费。于是我就填表并收到了卡。”市民李先生表示。但令李先生始料未及的是，这份“善意”却最终变为烦恼。近日，李先生突然收到该信用卡银行催交年费的短信，这令他颇为诧异，“我并未激活使用这张卡，但银行方面却表示卡已被激活，只是具体的操作者还待确认。”同样为信用卡感到烦恼的，还有张先生。为了还款方便，张先生将信用卡与自己的储蓄卡进行了绑定，到期自动还款。“去年8月还款日，我发现储蓄卡账户里的余额不足，于是通过ATM机向信用卡存入了部分金额用于还款，预计储蓄卡应该还有结余，但结果确是银行将储蓄卡内的余额全部扣除了。”张先生对此倍感不解。经了解后才知道，原来这是银行业扣款的“潜规则”，会先将储蓄卡内的金额扣光，剩下的才从信用卡内扣，从而造成取现不便，也无利息收入。与此同时，贷款类投诉数量也居高不下。去年，市民张女士在某银行贷款购买了一辆汽车，之后就用该行的还贷卡定期还款。但有一个月，尽管其已经还款却仍然收到银行的催款信息，经查询后发现由于未及时还贷，因此产生了滞纳金。对于这个问题，银行指出源于“系统故障”，而由于办卡合同中对“因不可抗力、通讯或网络故障等因素不能履行合同的，部分或者全部免除责任”的免责条款，张女士不得不承担滞纳金，并面临信用记录可能受到影响的情况。“‘系统故障’也算是免责范围么？明明是银行的失误，为何最终却由我承担结果？”张女士对此百思不得其解。记者梳理发现，目前银行服务方面遭到投诉在于，部分银行业务员态度粗暴或

过高、卡片止付冻结不及时、收费收息发生歧义等，贷款类和信用卡类消费问题与已经成了银行接受投诉的

“重灾区”，除此之外，银行卡被盗刷、人民币长期保值储蓄存款业务兑现困难、过桥贷款纠纷等也频频引发争议。金融消费者维权率仅7%用户不维权跟维权意识薄弱、维权知识和手段缺乏有关，同时也和维权途径流程繁琐有关。目前在金融消费关系中，金融机构在规则制定、缔约谈判、信息控制和利益分配等方面具有天然优势。2014年3月15日，新《消费者权益保护法》正式施行，其亮点之一就是金融消费纳入消费者权益保护体系。新《消法》第十四条、二十六条、二十九条、五十一条、五十六条均对金融消费作出了规定，尤其是个人信息的保护和格式条款的规定。不过，金融消保周年之际，尽管金融消费诈骗花样翻新，但消费者的自我保护和维权意识却还依然很淡薄。

融360调研数据显示，在遭遇到各种金融欺诈之后，多达52.7%的受调研网友选择了“自认倒霉”不予追究。只有47.3%的受调研网友想维权，其中，真正能够将维权付诸行动仅仅只有7%。另外，融360的调查还发现，六成用户自认为“防骗水平差，容易受骗”。有关专家分析认为，用户不维权跟维权意识薄弱、维权知识和手段缺乏有关，同时也和维权途径流程繁琐有关。事实上，尽管金融消费者自我保护意识在逐渐觉醒，且金融投诉数量年年增加，投诉范围不断扩大，但消费者在该领域的维权行为却依然显现的有些“举步维艰”。毫无疑问的是，与其他行业相比，金融消费关系中，金融机构在规则制定、缔约谈判、信息控制和利益分配等方面具有天然优势。“现在我们面临一个很大的困惑，现行金融消费者保护立法跟不上实际监管需要，或者滞后于行为监管的实际需要。”3月9日，全国人大代表、中国银监会消费者保护局局长邓智毅在湖北代表团全体会议上发言时表示，当前金融产品、银行理财产品等没有列入法律保护范畴，金融消费者权益立法、金融消费者的保护远远满足不了现实需要，监管部门在监管执法中没有相关上位法支持。“建议立法机关加快金融消费者权益保护立法。”“金融消费纠纷的出现，其实也是剔除不规范行为、发现系统漏洞的契机，希望其能够真正成为促进行业发展、帮助消费者成长的‘鲶鱼’。”上述专家表示。